



O P A S

k o m m u n i k o i n n i n
a p u v ä l i n e p a l v e l u i h i n



S i s ä l l y s

Jokaisella on oikeus kommunikointiin	3
Puhevammaisuus	3
Kommunikoinnin apuvälinepalvelut	3
Kommunikoinnin apuvälineet	4
Kommunikointitaulut ja -kansiot	4
Kommunikointilaitteet	5
Miten kommunikoinnin apuvälinepalveluita saa?	6
Arvioinnin tavoitteena kokeiltu ja yksilöity apuväline	7
Suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen	7
Asiantuntemus	7
Kokeilu	8
Yksilöiminen	8
Ohjaus	8
Seuranta ja päivittäminen	9
Huolto ja korjaus	9
Tulkkauspalvelu	9
Näin kohtaat puhevammaisen ihmisen	10
Lisätietoa	11

Jokaisella on oikeus kommunikointiin

Jokaisella on oikeus puhua ja ilmaista itseään. Ymmärretyksi tuleminen edellyttää toimivia kommunikointikeinoja. Vuorovaikutus ja kommunikointi muiden ihmisten kanssa kuuluvat ihmisoikeuksiimme ja ovat siksi loukkaamattomia.

Jos puhuminen ei suju, on mahdollista löytää kommunikointikeinoja, jotka täydentävät, tukevat tai korvaavat puhetta. Näiden keinojen avulla tuetaan myös puheen ymmärtämistä sekä vahvistetaan puhevammaisen henkilön vuorovaikutusta ympäristönsä kanssa.

Puhevammaisuus

Puhevammaisella henkilöllä tarkoitetaan kuulevaa henkilöä, joka ei pysty asioimaan, viestimään ajatuksiaan tai vastaanottamaan tietoa puhutun kielen avulla.

Puheilmaisuus ja puheen ymmärtäminen ovat useiden osatekijöiden tuloksia. Ne ovat siksi herkkiä häiriöille. Puhe tai sen ymmärtäminen voivat olla eri syistä puutteellisia tai puuttua kokonaan, joko väliaikaisesti tai pysyvästi. Niitä voi vaikeuttaa esimerkiksi CP-vamma, kehitysvammat, erilaiset neurologiset sairaudet ja häiriöt, kuten lasten kehitykselliset kielihäiriöt, MS- ja ALS-tauti, aivoverenkierron häiriöt ja aivovammat.



Kommunikoinnin apuvälinepalvelut

Kommunikoinnin apuvälinepalvelut kuuluvat *terveydenhuoltolain* mukaan kunnan järjestämään lääkinälliseen kuntoutukseen. Sosiaali- ja terveysministeriön *asetuksella* annetaan tarkempia säännöksiä apuvälineiden käyttöön luovutuksen perusteista. Kommunikoinnin apuvälineet kuuluvat yleensä erikoissairaanhoidosta luovutettaviin apuvälineisiin.

Apuvälinepalveluista säädetään myös useissa muissa laeissa. Kunnan ammattihenkilön tehtävänä on huolehtia riittävästä neuvonnasta ja siitä, että asiakas ohjataan tarvitsemiensa palvelujen piiriin.

Apuvälinepalvelu on kirjattava yksilölliseen kuntoutussuunnitelmaan. Eri kuntoutus- ja muita palveluita järjestävien tahojen yhteistyön ja tiedonvälityksen helpottamiseksi apuvälinepalvelut tulisi kirjata myös asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Kommunikoinnin apuvälineet

Eri tilanteisiin tarvitaan erilaisia kommunikointikeinoja ja -välineitä. Apuvälineen valinta edellyttää aina yksilöllistä arviointia, johon osallistuvat asiakas, asiantuntijat ja asiakkaan kannalta keskeiset kommunikointikumppanit ja yhteisöt. Kommunikoinnin apuvälineen soveltuvuuteen vaikuttaa apuvälineen käyttäjän toimintakyky ja kielelliset taidot, kommunikointitarpeet ja -ympäristö sekä välineen ominaisuudet.

Kommunikoinnin apuvälineen avulla viestit välitetään. Viestit koostuvat niistä ilmauksista ja sanastosta, joita henkilö kommunikoidessaan tarvitsee. Näitä voidaan esittää kuvilla, esineillä, bliss-symboleilla, kirjaimilla, sanoilla tai lauseilla. Väline viestin kertomiseen voi olla kommunikointitaulu tai -kansio, tai kommunikointilaite kuten älypuhelin, tietokone tai puhelaite.

Kommunikoinnin apuvälineen tulee vastata juuri kyseisen asiakkaan tarvit-



Laaja kommunikointikansio, jonka avulla voi ilmaista ajatuksiaan monipuolisesti kokonaisin lausein.

ta ja toimintakykyä. Apuvälineen sisällön ja rakenteen pitäminen ajan tasalla on tärkeä osa apuvälineen toimivuutta.

Apuvälineen käyttö edellyttää myös huolellista käytön ohjausta sekä puhe- vammaiselle henkilölle että lähi-ihmisille.

Kommunikointitaulut- ja kansiot

Kommunikointitaulut ja -kansiot ovat manuaalisia kommunikoinnin apuväli-

neitä, joiden avulla viestit tuotetaan kuvista, symboleista, kirjaimista ja sanoista.

Kommunikointitaulu soveltuu käytettäväksi yksittäisissä tilanteissa, joissa henkilö tarvitsee viestimiseen juuri kyseiseen tauluun valittua sanastoa ja viestejä.

Kommunikointikansio soveltuu henkilöille, jotka tarvitsevat yksittäisiä kommunikointitauluja laajemmat viestintämahdollisuudet.

Kommunikointilaitteen rinnalla henkilöllä tulee olla jokin muu kommunikoinnin apuväline, esimerkiksi kansio. Tekniset laitteet voivat rikkoutua eivätkä ne myöskään sovellu käytettäväksi kaikissa tilanteissa.

Kommunikointilaitteet

Puhelaite on kommunikoinnin apuväline, joka tulostaa viestit digitaalisena äänenä tai synteettisenä puheena. Puhelaitteessa voi olla yksi tai useampia viestipainikkeita tai -ruutuja. Laitteen käyttäjä aktivoi haluamansa viestiruudun painalluksella tai laitteeseen liitetyn ohjaimen avulla. Viestiä kuvaava merkki voidaan esittää esimerkiksi kuvalla tai sanalla.

Näppäimistöllä kirjoitettu viesti tulostuu laitteen näytölle, josta se voidaan toistaa puhesyntetisaattorin lukemana.

Kommunikointilaitteet soveltuvat käytettäväksi erityisesti tilanteisiin, joissa oma viesti pitää saada konkreettisesti kuuluville ilman toisen ihmisen tukea tai tulkkausta.

Myös tietokone tai älypuhelin kommunikointiohjelman kanssa käytettynä määritellään kommunikointilaitteeksi. Kommunikointiohjelmalla rakennetaan tietokoneessa tai älypuhelimessa toimiva yksilöllinen kommunikointisovellus ja laitteeseen liitetään puhesynteesi. Kommunikointiohjelma antaa laajemmat ilmaisumahdollisuudet kuin valmiilla

viesteillä varustetut laitteet.

Kommunikointiohjelman käyttäminen edellyttää toimivaa laitteen ohjaintapaa sekä riittäviä kognitiivisia taitoja hallita ja käyttää ohjelmaa. Tavallinen tietokoneen näppäimistö voidaan korvata erikoisnäppäimistöllä tai yksilöllisellä kosketuslevyyn ohjel-

moidulla näppäimistö pohjalla. Tietokoneen ohjaaminen voi tapahtua myös kosketusnäytön, erillisen hiiriohjaimen tai kytkinkäyttöisen askellustoiminnon avulla. Huolellisen apuvälinearvioinnin ja kokeilujen perusteella tietokonelaitteisto yksilöidään aina käyttäjän toimintakykyä vastaavaksi.

Kommunikointilaitte voi olla puhelaite tai tietokone, jossa on yksilöllinen kommunikointiohjelma.



Miten kommunikoinnin apuvälinepalveluita saa?

Puhevammaisen henkilön tulee saada tarvitsemansa apuvälinepalvelut ensisijaisesti julkisen palvelujärjestelmän kautta. Kommunikoinnin apuvälineet ja niihin liittyvät palvelut ovat osa **lääkinnällistä kuntoutusta**. Niillä voidaan lisätä merkittävästi puhevammaisen henkilön mahdollisuuksia tulla ymmärretyksi ja kuulluksi.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluihin kuuluvat apuvälineen tarpeen määrittely, välineiden sovitus, luovutus omaksi tai käytettäväksi, käytön opetus ja seuranta sekä välineiden huolto. Vastuu lääkinällisen kuntoutuksen järjestämisestä on kunnilla ja sairaanhoitopiireillä. Apuvälineet, niiden sovitus, tarpeellinen uusiminen ja huolto ovat asiakkaalle maksuttomia.

Apuvälinepalveluiden lähtökohdانا on apuvälineen tarvitsijan ja ammattihenkilön yhdessä toteama tarve. Tarpeen voi todeta myös lähi-ihminen kuten omainen tai edunvalvoja. Kom-

munikoinnin tarpeisiin vaikuttavat puhevammaisen henkilön ikä ja vammaan liittyvät taustatekijät. Esimerkiksi lapsen kommunikointitarpeet ovat toisenlaiset kuin aikuisen, joka on saanut puhevamman sairastuttuaan. Yksilöllinen tarvekuvaus sisältää mm. esimerkkejä tilanteista, joissa asiakkaalla on vaikeuksia ilmaista itseään tai ymmärtää muita.

Sopivan kommunikointikeinon ja oikeiden apuvälineiden löytäminen edellyttää kommunikoinnin arviointia. Apuvälinearvioinnin tavoitteena on löytää asiakkaan tarpeista lähtevä yksilöllinen kommunikointikeino sekä toimivat apuvälineet. Myös erittäin vaikeasti vammaiselle henkilölle on mahdollista löytää keinoja olla vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa.

Apuvälinetarpeen ilmetessä suositeltavinta on ottaa yhteys hoidosta vastaavaan tahoon tai kotipaikkakunnan terveyskeskukseen. Jos asiakkaalla on hoitava tai kuntouttava puheterapeutti, kannattaa asiasta keskustella hänen kanssaan. Kommunikoin-



nin apuvälinepalveluista tietävät myös muut terveydenhuollon ammattilaiset, esimerkiksi kuntoutusohjaaja tai -suunnittelija, apuvälinekeskuksen vastaava, lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaava lääkäri tai lääkinällisen kuntoutuksen yksikön henkilökunta. Jos asiakas asuu laitoksessa tai sairaalassa, tulee yhteys ottaa kyseisen tahon puheterapeuttiin tai muuhun terveydenhuollon ammattilaiseen.

Suomessa kommunikoinnin apuvälinearviointeja tekevät puheterapeutit yhdessä muiden asiantuntijoiden kanssa. Vaativimmat arvioinnit toteutetaan keskussairaaloiden apuvälineyksiköissä, Tietotekniikka- ja kommunikatiokeskus Tikoteekeissa tai vastaavia palveluita tuottavissa yksiköissä.

Mitä enemmän puhevammaisella ihmisellä on haasteita kommunikoinnissaan, sitä suurempi on lähi-ihmisten vastuu. Niin omaisten, ystävien kuin ammattilaistenkin asenne vuorovaikutuksesta ja kommunikoinnista luo pohjan toimivalle ja tasa-arvoiselle viestinnälle.

Arvioinnin tavoitteena ko- keiltu ja yksilöity apuväline

Suunnittelu ja tavoitteiden asettelu

Hyvä apuvälinearviointi vastaa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Arvioinnin osapuolina voidaan asiakkaan ohella pitää myös lähi-ihmisiä eli niitä ihmisiä, joiden kanssa kommunikointi arjessa tapahtuu.

Asiakkaalle tulee tarjota mahdollisuus osallistua tasavertaisena ammattilaisten ja lähi-ihmisten kanssa arvioinnin suunnitteluun ja toteutukseen. Jos asiakas ei itse pysty kertomaan mielipiteitään, on arvioinnin realistiset tavoitteet ja ratkaisut pohdittava yhdessä lähi-ihmisten kanssa.

Asiakkaan toimintakyky tulisi olla huolellisesti tutkittu ennen kommunikoinnin apuvälinearvioinnin alkamista. Toimintakyvyn kartoittamisessa tulisi huomioida asiakkaan vuorovaikutustaidot, kognitiiviset, kielelliset, visuaaliset ja motoriset taidot sekä kehon asennon merkitys. Kommunikoinnin arviointia tekevän tiimin tehtävä on

selvittää, mitkä puhetta tukevat ja korvaavat ratkaisut vastaavat yksilön toimintakykyä ja tarvetta. Tarvittaessa tiimi pyytää lisäselvityksiä toimintakyvyn tulkineelta taholta tai tekee itse tarvittavat lisäselvitykset. Oleellista on niin asiakkaan kuin lähi-ihmistenkin resurssien ja motivaation selvittäminen.

Asiantuntemus

Kommunikoinnin apuvälinearviointi edellyttää ammattilaisilta apuvälineiden ominaisuuksien ja käyttömahdollisuuksien tuntemista sekä taitoa muokata niitä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisiksi. Arvioinnin päätyttyä asiakkaalla tulee olla käytössään apuvälineratkaisu, jonka jokaisen osan yhteensopivuus on testattu.

Laadukas kommunikoinnin arviointi tehdään moniammatillisessa tiimissä, johon kuuluu puheterapeutin lisäksi vähintään toinen tiimin jäsen eli toimintaterapeutti, AAC-ohjaaja tai tekninen ohjaaja. Joskus tiimiin voi kuulua myös muita ammattilaisia (esimerkiksi fysioterapeutti). Olennaista on se, että asiakkaan tarpeet määrittelevät sen,

minkälainen arviointitiimi on tarpeen.

Tiimin jäsenet hyödyntävät omaa erikoistumisaluettaan pyrittäessä kohti yhteisesti asetettua apuvälinearvioinnin tavoitetta. Työt jakautuvat tiimin jäsenille asiakkaan tarpeiden ja valittavien välineiden mukaan. Terapeutit vastaavat arvioinnissa siitä, että tehdyt ratkaisut soveltuvat asiakkaan toimintakykyyn.



Puhevammainen ihminen voi olla taitava kommunikoija omilla keinoillaan (ilmeillä, eleillä, toiminnalla, ääntelyllä). Perheenjäsenet ja muut läheiset osaavat myös yleensä hyvin tulkita näitä viestejä. Apuvälinearvioinnissa etsitään olemassa olevien tapojen rinnalle uusia keinoja kommunikointiin koko yhteisön kanssa.

Kokeilu

Asiakkaan tulee saada kokeilla erilaisia apuvälineitä riittävän pitkän ajan omassa arjessa eli siellä missä päivittäinen kommunikointi tapahtuu. Asiakkaalle tulee antaa riittävästi puolueetonta tietoa ja ohjausta tarjolla olevista apuvälineistä.

Arviointiin liittyvät tapaamiset toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan joko arviointia tekevässä yksikössä tai asiakkaan toimintaympäristössä (koti, koulu, päiväkotiki jne.) Toimintaympäristöön tehtävillä käynneillä varmistetaan kokeilussa olevien apuvälineiden soveltuvuus. Lähi-ihmisten osallistuminen on usein arvioinnin onnistumisen kannalta välttämätöntä.

Yksilöiminen

Apuvälineiden valinta ja hankinta perustuvat yksilölliseen arviointiin, jonka ehtoja ei sanele apuvälineiden hinnat tai hankintapaikat.

Kommunikoinnin apuvälineet eivät ole käyttövalmiita suoraan hyllystä otettuna. Muokkaaminen ja yksilöllistäminen tarkoittavat eri asioita arvioinnin

vaiheen ja apuvälineen tyyppin mukaan. Osa kommunikoinnin apuvälineistä rakennetaan alusta asti täysin yksilölliseksi kuten irtokuvakansiot ja valmiisiin ilmaisiin perustuvat kommunikointiohjelmat. Osa kansioista ja ohjelmista rakennetaan olemassa olevan sovelluksen pohjalta.

Muokkaaminen ja yksilöllistäminen kommunikoinnin arvioinnin alussa tarkoittaa apuvälineen rakenteen, sisällön ja käyttötavan suunnittelua. Kokeiluvaiheen aikana erityisesti käyttötapa, rakenne ja käyttötarkoitus täsmentyvät. Ennen apuvälineen luovutusta asiakkaalle tulee varmistaa, että sanastoon on lisätty juuri kyseisen asiakkaan kannalta tärkeät kuvat, sanasto ja viestit.

Käytön ohjaus

Riittävä ja oikea-aikainen ohjaus on apuvälineiden käytön kulmakivi. Asiakkaan ja ympäristön ohjaus aloitetaan heti, kun asiakas saa apuvälineen kokeiluun ja sitä jatketaan asiakaskäynneillä. Ohjauksella varmistetaan, että apuvälineen käyttäjä ja hänen yhteisönsä hal-



litsevat apuvälineen tarkoituksenmukaisen käytön. Ohjauksen myötä yhteisö oppii tekemään muokkauksia ja lisäyksiä apuvälineeseen esim. sanastoon ja käyttämään apuvälinettä. Asiakas oppii käyttämään apuvälinettä yhteisöltä saamansa mallin perusteella. Ohjauk-

sen toteuttaa kommunikoinnin arviointia tekevä tiimi tai tehtävään koulutetut muut ammattihenkilöt.

Seuranta ja päivittäminen

Kommunikoinnin apuvälineet ovat lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineitä, jotka lainataan asiakkaalle usein ns. pitkäaikaislainaan. Apuvälineitä ei luovuteta asiakkaalle omaksi. Koska kommunikoinnin apuvälineet ovat yksilöllisesti arvioituja ja rakennettuja, tulee asiakkaan kanssa sopia huolellisesti siitä, miten toimitaan apuvälineen rikkoutuessa tai jos se ei enää vastaa asiakkaan tarpeita.

Apuvälineen omistava taho seuraa asiakkaan apuvälineen käyttöä. Seuranta on tärkeää, sillä asiakkaan toimintakyvyssä, tarpeissa tai lähiympäristössä voi tapahtua apuvälineen käyttöön tai soveltuvuuteen vaikuttavia muutoksia. Myös teknologia ja tarjolla olevat ratkaisut muuttuvat ajan myötä.

Jatkuva seuranta takaa myös riittävän sanaston ja viestien päivittämisen apuvälineeseen. Päivittämiseen kuluva aika ja materiaalit ovat osa päivittämistä. Päivit-

tämiseen liittyvistä käytännöistä on tärkeä sopia kirjallisesti, kun laite luovutetaan asiakkaalle lainaan (kuka tekee, mitä tekee ja missä laajuudessa).

Apuvälineiden sanastoa voi pienimuotoisesti päivittää esimerkiksi omaiset, opettajat, ohjaajat tai avustajat, jos siitä on heidän kanssaan sovittu. Laajemmat päivitykset tekee tehtävään koulutetut henkilöt terveydenhuollon lääkinnällisen kuntoutuksen kustantamana.

Huolto ja korjaus

Apuvälineiden huolto ja korjaus ovat osa terveydenhuollon järjestämää lääkinnällistä kuntoutusta. Huollon ja korjaustoimenpiteet järjestää apuvälineen omistava terveydenhuollon yksikkö. Vastuu pysyy laitteen omistajalla myös silloin kuin palveluita ostetaan ulkopuolelta tai palvelun toteuttaa käytännössä muu kuin kunnan terveystoimi.

Apuvälineen lainanneen tahon tulee varmistaa, että kommunikointilaitteen korjauksen tai huollon aikana käyttäjällä on muu toimiva kommunikointikeino käytössään. Apuvälineen sanaston ja viestien päivittäminen on osa huoltoa.



Tulkkauspalvelu

Puhevammaisen henkilö, jolla on toimiva kommunikointikeino, voi hyötyä Kelan myöntämästä tulkkauspalvelusta mm. asioimisessa, opiskelussa tai harrastustoiminnassa. Lain mukaan oikeus tulkkauspalveluun on puhevammaisella henkilöllä, joka vammansa vuoksi ei pysty suoriutumaan päivittäisistä kommunikointitilanteista. Kommunikoinnin apuvälinearvioinnin yhteydessä voidaan tehdä suositus tulkkauspalvelun hakemiseksi.



Näin kohtaat puhevammaisen ihmisen

Ole läsnä

- ole rauhallinen ja kiireetön
- hae kontaktia katseella tai kosketuksella
- osoita olevasi kiinnostunut

Odota

- pysäytä oma toimintasi ja ole hiljaa
- rohkaise aloitteisiin
- odota, että kumppanisi saa rauhassa ilmaista asiansa

Vastaa

- reagoi tai vastaa aina
- kannusta jatkamaan

Mukauta ilmaisuasi

- puhu rauhallisesti, lyhyesti ja selkeästi vain yhdestä asiasta kerrallaan
- tarvittaessa näytä, osoita tai piirrä
- käytä samaa kommunikointikeinoa kuin kumppanisi
- etsi yhteistä rytmiä vuorovaikutukseen

Tarkista

- tarkista, että tulkintasi viestistä on oikea
- älä teeskentele ymmärtäväsi, jos et ymmärrä
- tarkista, että oma viestisi meni perille tarkoittamallasi tavalla

Ohjeet perustuvat LOVIT®-muistisääntöön. Lisätietoja www.papunet.net/tietoa/vuorovaikutus/vuorovaikutuksen-tukeminen/

Tikoteekki-verkosto koostuu eri puolilla Suomea toimivista tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteeista sekä vastaavista erikoissairaanhoidon palveluita tuottavista yksiköistä. Tikoteekit toimivat pääosin keskussairaaloiden yhteydessä osana apuvälinepalveluita.

Tikoteekki-verkoston sivuilla on tietoa

- mistä kommunikoinnin apuvälinepalveluita saa
- mitä laadukas apuvälinearviointi sisältää
- kommunikoinnin apuvälineistä ja niiden käyttömahdollisuuksista
- kommunikoinnin ja tietoteknisten apuvälineiden saatavuuskäytännöistä

Sivustoa ylläpitää Kehitysvammaliiton Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki.



www.papunet.net/tietoa/puhevammaisuus

Sivuilla kerrotaan

- mitä on puhevammaisuus
- keitä ovat puhevammaiset ihmiset
- miten kommunikointikumppanin ilmaisua voidaan tukea
- puhevammaisuudesta ihmisoikeuksien, lainsäädännön ja vammaispolitiikan näkökulmista
- kommunikoinnin esteettömyydestä ja tietoyhteiskunnan saavutettavuudesta

Papunetin Tietoa-sivuilla kerrotaan myös vuorovaikutuksesta, kommunikointikeinoista, apuvälineistä ja tulkkauspalvelusta.

LISÄTIETOA

- Apuvälineet-sivut, Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (info.stakes.fi/apuvälineet/)
- Valtakunnallisen apuvälinepalvelujen laatusuositus (STM, Oppaita 2003:7)
- Apuvälineluokitus ISO 9999 (ladattavissa THL:n koodistopalvelimelta)
- Apuvälinepalvelunimikkeistö, Suomen Kuntaliitto
- Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet -selvitys (STM, Selvityksiä 2009)



Opas on tulostettavissa osoitteessa: www.papunet.net/materiaalia/oppaat

tikoteekki

Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus

Kehitysvammaliitto ry.

Viljatie 4 B, 00700 Helsinki

puh. (09) 34 809 370

tikoteekki@kvl.fi

www.tikoteekki.fi

www.tikoteekkiverkosto.fi